

メディアアーカイブを用いた ビジネス日本語教育の実践

田中 祐輔

1. 研究の背景

深刻化する人口減少と少子高齢化は労働力や価値想像力の低下にもつながるとされ、我が国の国力維持とさらなる発展のためには外国人材獲得が喫緊の課題とされている（内閣府 2019）。第四次産業革命の下での熾烈なグローバル競争における価値創造には優秀な外国人材のより積極的な受け入れを図りイノベーションを加速していくことが必要であるとも指摘されている（経済産業省 2018）。さらに、COVID-19 は結果としてデジタルツールの重要性を浮き彫りにし AI・IoT 技術の高度化と浸透が急速に進む結果を招いた。企業間競争の激化と世界の有能な人材をめぐる先進諸国の争奪戦が激しさを増している（National Skills Coalition 2020）。こうした中、岸田文雄首相は「留学生 30 万人計画」の抜本的見直しを指示し、さらなる留学生増に向けた新たな計画立案や、外国人留学生が卒業後に日本で活躍するための環境整備、教育の国際化を促進するための方策が検討されている（NHK WEB 2022）。

2. 問題の所在

2.1 外国人材受け入れの最大障壁—ビジネス日本語コミュニケーション力—

日本における就職を希望する外国人留学生は約 65% にのぼる（日本学生支援機構 2019）。先にも述べたように、政府も少子高齢化対策の一環として有能な留学生を受け入れる方針で、高い専門性を有する本学留学生などの高度外国人材の日本企業と社会への受け入れは日本の持続可能な発展にも不可欠であることが指摘されているが（総務省 2019）、実際の留学生の就職率は 4 割弱にと

どまる（日本学生支援機構 2021）。

有能な外国人材を日本の企業と社会へ受け入れる上で最大の障壁の一つは、業種や業界ごとに特徴の異なるビジネス日本語コミュニケーション力である（DISCO 2022）。しかし現状、外国人材は、長期在住の保障がないまま来日してOJTの機会を得る以外、高度な日本語コミュニケーション力を修得する機会はほとんどない。コミュニケーション力の問題は、英語を共通語として用いれば解決される問題ではない。顧客や取引先、同僚などとの円滑な意思疎通の必要から、業種業界ごとに異なる文化や習慣を踏まえた高度なビジネス日本語コミュニケーション力が欠かせない。また、外国人材を日本社会へ受け入れる上でも、高度な日本語力を育成する場やツールの提供は不可欠である。

2.2 ICTを用いた質の高いビジネス日本語学習機会提供の必要性

高度な日本語力を有する外国人材の採用に関し、現状では、8割以上の企業が日本の大学に在学する留学生を通常の新卒募集枠で選考するのみである（DISCO 2022）。しかし、最終的な決定に際してはビジネス日本語能力の問題から採用には躊躇している。加えて、この手法では選考の対象が「日本の大学に通う留学生」に限定されるため、海外で学ぶ外国人材の確保は難しい。国内の外国人材も海外の外国人材もビジネス日本語の壁による就職上の困難を持つのである。

日本での就職に関心を寄せる外国人材の立場からも、就職や長期在住の保障がないまま来日することはリスクが大きいため、自国にしながら高度なビジネス日本語コミュニケーション力を修得し日本企業への就職活動の機会を得られるオンラインシステムを望む声は大きい。

こうした企業と外国人材が抱える問題を解消するためには、ICTを用いた質の高いビジネス日本語学習機会の提供が不可欠であり、留学生が在学中に、あるいは、海外人材が来日前に、オンラインでビジネス日本語コミュニケーション力の修得を行える仕組みが求められているものと考えられるのである。

3. 研究目的

以上から、本研究では、コロナ禍で混迷を深める世界情勢と熾烈さを増す人材獲得競争の中で、我が国の外国人材受け入れ課題の解決を可能とする“グローバルな人材育成と人材獲得環境の創出”が急務となっている状況を踏まえ、青山学院大学における留学生へのビジネス日本語教育の強化と日本企業への就職促進のためのICTを用いた教育研究に取り組み、課題解決に向けた考察を行うこととする。

4. 研究方法

本研究では、高い専門性に加え高い日本語能力を持つ高度外国人材の育成と日本企業への就職促進のためのICTを用いた教育研究に取り組む。具体的には、ビジネス日本語能力を育成するための7種類のテスト形式のオンデマンド型メディアコンテンツを作成し、青山スタンダード科目である留学生向け日本語科目の受講生向け学習サポートとして試用を行なった。

当該オンデマンド型メディアコンテンツは「PART1 言語知識」「PART2 情報把握読解」「PART3 聴解」「PART4 実務処理」の四つのパートで構成される。利用者は通常はGoogle Form上に設けられた入力画面で自身の氏名、母語、専門、そして、希望する日本企業の業種・職種などをオンライン上で入力する（青山スタンダード科目である留学生向け日本語科目の受講生に関しては、既に科目担当者である筆者が情報を有しているため省略した）。試験問題は、受験者の入力後、出題される。具体的な実践手順と考察を以下に述べる。

5. 実践と考察

5.1 既往のビジネス日本語教材や試験の意義と課題

青山学院大学では留学生の就職力向上の一環として、アカデミックジャパニーズに加え、ビジネスジャパニーズの教育を推進し、公益財団法人日本漢字能力検定協会主催のBJTビジネス日本語能力テスト対策や受験奨励に力を入れている。BJTビジネス日本語能力テストは、ビジネス場面における日本語コ

コミュニケーション能力を測定する極めて有用な試験であるが、一方で留学生側からはいくつかの受験上の難点が報告されている。

まず、本試験は特定の試験会場で実施される CBT 方式の試験であるため、受験生たちは毎回、指定の会場に赴く必要がある。COVID-19 の流行時には受験できなくなるなどの影響が生じた。また、現在もなお、COVID-19 が完全に終息したとは言い難く、留学生の受験には一定の負担が生じている。加えて、年間の受験回数に限りがあり、就職活動のスケジュールに必ずしも合わない実情が指摘されている。さらに、試験対策に有用な教材も、現状では実施母体である漢字能力検定協会が連携団体向けに公開している公式模擬問題 80 問（一回分の試験に相当）、および、限られた数の市販教材のみとなっており、留学生が継続的に高いビジネス日本語能力を育成するための環境が整っていない状況にある。つまり、現状では、受験機会が限定され、また、ビジネス日本語を学ぶための教材も限られており、留学生がビジネス日本語学習を十分に行うためにはその他のサポートが必要であることが指摘できるのである。

5.2 オンデマンド型メディアコンテンツの作成

そこで、青山学院大学におけるビジネス日本語教育の強化と、高度留学生人材育成という側面での本学の全国的なプレゼンス拡大のために、2022 年度から「PART1 言語知識」「PART2 情報把握読解」「PART3 聴解」「PART4 実務処理」の四つのパートで構成されたオンデマンド型メディアコンテンツ(50本)の作成に取り組んでいる。また、筆者の担当する留学生向け日本語科目では、アカデミックジャパニーズのうち、ライティング指導に特に力を入れているが、関連してビジネスジャパニーズの指導も行なっている。具体的には、卒業後に求められる日本語能力の具体像と学習のための方法、BJT ビジネス日本語能力テストの解説などを行い、本研究が述べるオンデマンド型メディアコンテンツに触れる機会を設けている。

2022 年度の作成にあたっては、CEF-R の C1・B2 レベルに該当する語彙と表現をピックアップして問題化している。次年度以降については、本学外でも

利用可能なシステム整備を計画しており、また、2019年の我が国における特定技能の創設や、介護福祉分野での外国人受け入れは初級から中級レベルのビジネス日本語教育の需要も高まっていることから、CEF-RのA2・B1レベルのコンテンツも作成する予定である。超級・上級に加え、将来的には、初級から中級レベルのビジネス日本語能力の育成に役立つコンテンツとすることで、より国内外のニーズに即したものにしたいと考えている。

今年度分として作成したコンテンツに関し、具体例を示しながらその目的と形式について記す。

オンデマンドメディアコンテンツは「PART1 言語知識」「PART2 情報把握読解」「PART3 聴解」「PART4 実務処理」の四つのパートで構成される。「PART1 言語知識」は10のコンテンツで構成される。コーパスを用いて抽出されたビジネス場面でよく用いられる漢字や語彙、文法、そして、敬語や慣用表現、社会文化的な知識について問い解説を行う。コンテンツの例を図1に示し、続いて解説の具体例を示す。

PART.1 言語知識

文字・語彙・文法

目的 ビジネス場面でよく用いられる漢字知識・語彙知識・文法知識を測定します。

問題形式 ビジネス場面で使用される短い文が示され、()に入れる言葉として最も正しいものを四つの選択肢の中から選ぶ問題です。

会議室の近くで開会して行きます。お話ししたい相手の方はいくらいますか。

1. 申しあげます 2. 申しあげます
3. 申しあげます 4. 申しあげます

表現・コミュニケーション

目的 ビジネス場面でよく用いられる敬語表現の知識・慣用表現の知識・社会文化的な知識などを測定します。

問題形式 ビジネス場面の短い会話文が示され、()に入れる表現として一番正しい表現を四つの選択肢の中から選ぶ問題です。

A: 貴方は、会議はどの程度()。誰にも参加しません。

B: どちらかと言うと、お話をしたい相手が多いです。

1. ご参加いただけます 2. ご参加いたしません
3. お話しいただけます 4. お話しいたしません

図1 言語知識コンテンツの事例

《文字・語彙・文法》

文字・語彙・文法問題はビジネス場面で用いられる語の正確な知識を問う問題です。この問題では、「申し受ける」「申し付ける」「申し伝える」「申し聞かせる」といった「申す」を含む複合語に対する知識と、その相違に関する理解を測ります。選択肢1「申し受ける」は、受け取ることや願い出て引き受けることを意味します。ビジネス場面では「延滞された場合には、サービス料とは別に延滞料を申し受けます」のように金銭を請求するときに間接表現として使われます。選択肢2「申し付ける」は「言い付ける」の謙讓表現で、依頼や希望、要望を伝えるときに使う言葉です。「何かご要望などございましたら、遠慮なさらずにお申し付けください」のように使われます。選択肢3「申し伝える」は「言い伝える」の謙讓表現にあたります。「言い伝える」は「伝言する」「言葉を取り次ぐ」「口づてに後世に話を伝える」などの意味がありますが、「申し伝える」は、ビジネス場面では主に「伝言する」「言葉を取り次ぐ」の意味で使われます。問題文では、電話を受けた社員が山田さんに伝言しておくという意味です。よって正答です。選択肢4「申し聞かせる」は「言い聞かせる」の謙讓語で、よくわかるように説教することや話して聞かせることを意味します。選択肢1, 2, 4は文脈的に考えられませんので、不適切です。よって、正答は、選択肢3「申し伝えます」です。

《表現・コミュニケーション》

表現・コミュニケーション問題は短い会話の中で適切な表現を選択する問題です。「遠路はるばる」「お／ご～いただきまして」「お招き」といった表現の意味を理解し、場面と会話の流れに即した表現を選べるかを問います。問題文の「遠路はるばる」は長距離を苦労して移動することを表し、選択肢3「お越しいただきまして」とともに使われる場合が多く、「遠方からわざわざ来ていただいてありがとうございます」という意味を表します。選択肢1「ご苦労いただきまして」の「ご苦労」は、「お骨折り」「ごやっかい」などの意味を表します。「～の方々には～の件でご苦労いた

きました」のような文脈で使われます。選択肢2「ご尽力いただきまして」は、ある事を達成するために力を尽くすことを、目上の人などに丁寧に言う言い回し表現です。選択肢3「お越しいただきまして」の「お越し」は「来る」ことの尊敬語です。「お越しいただき」は「来てもらう」という意味を表し、後ろの文に接続し、「来てもらってありがとうございます」という意味を表します。選択肢4「ご連絡いただきまして」の「ご連絡」は相手に対し、連絡を確認した旨を丁寧に伝える言葉です。「わざわざご連絡いただきまして誠にありがとうございます」のように使うことができます。選択肢1, 2, 4は文脈的に考えられませんので、不適切です。よって、正答は3「お越しいただきまして」です。

「PART2 情報把握読解」は6のコンテンツで構成される。ビジネス場面で遭遇しやすい資料や文章の読解設問が表示され、読解と情報把握に必要な理解力を測り解説する。コンテンツの例を図2に示し、続いて解説の具体例を示す。

PART. II 情報把握読解

資料読解・情報把握

目的 ビジネス場面で遭遇することの多い資料や文章の読解と情報把握能力を測定します。

問題形式 ビジネス文書や資料、案内、メール文、社内システム上の情報などが提示され、問題文を読んだ上で一番正しい答えを四つの選択肢から選ぶ問題です。




図2 情報把握読解コンテンツの事例

《資料読解・情報把握》

資料読解・情報把握問題は、様々なタイプの文書のうち、催促状の内容に関する問題です。この問題では、「納品」「経過」といった表現を理解し、期日が過ぎている料金の支払いや書類の提出を促す催促状の文面を読み取る力を測ります。

問題の文書を見ると、商品代金の支払いについての催促状（さいそくじょう）であることがわかります。

選択肢1「請求書を待つ」は、文書に「商品代金のご請求書（請求書番号 Z406）をお送りさせていただきました」とあり、再送するという情報はないため不正解です。文書の「去る令和〇年〇〇月〇〇日付けにて弊社より納品させていただきました」にある「納品」とは、注文に対して品物を納入することを意味します。このことから、商品の受け取りは既に完了したことがわかります。したがって、選択肢2「商品を受け取る」は不正解です。選択肢3「振込先を確認する」は、文書において直接触れられていませんが、「商品代金のご請求（請求書番号 Z406）をさせていただきました」「支払期限を2週間程経過した本日に至っても、ご送金の確認がとれておりません」とあるため、振込先は既に知らされており、改めて振込先の確認を依頼しているわけではないことがわかります。よって不正解です。選択肢4「商品代金を振り込む」は、「〇月〇日までにお振込みいただきますようお願い申し上げます」とあるため、これからしなければならないことは商品代金の振り込みであるとわかります。よって、正解は選択肢4「商品代金を振り込む」です。


「PART3 聴解」は12のコンテンツで構成される。イラストが提示され、指示や顧客の要望などを正しく理解し行動できる実践的な聴解能力を測り解説する。コンテンツの例を図3に示し、続いて解説の具体例を示す。

PART. III 聴解

基盤聴解能力

目的 ビジネス場面でよく用いられる日本語の語彙と文法の聴解理解能力を測定します。

問題形式 訪問・会議・プレゼンなど、ビジネスでよく生じる場面が写真あるいはイラストで示されます。名詞もしくは状況描写が音声で伝達されます。写真・イラストの内容を正しく表している文を四つの文の中から一つ選ぶ問題です。



応用聴解能力

目的 ビジネス場面の複雑な会話を聞き、上司の指示、取引先の要望などを正しく理解し行動できる実践的な聴解能力を測定します。

問題形式 ビジネス会議・プレゼン・交渉・クレーム・電話応対・社内行事など、よくあるビジネス場面が写真あるいはイラストで示されます。音声の場面説明と質問を聞いたあと、会話と再度質問が流れてきます。質問に対し、最も適切な答えを四つの選択肢から一つ選ぶ問題です。




図3 聴解コンテンツの事例

《基盤聴解能力》

基盤聴解能力問題はオフィスで上司と部下の会話を聞き、二人がこれから何をするかを聞き取る力が求められます。「出張」「前倒し」「留守中のこと」「お願い」といった表現の意味を理解した上で、状況に合わせて会話の後に行われる行為を選択できるかを問います。選択肢1「出張のスケジュールを相談します。」は「来週の出張が前倒しになって、明後日行くことになった」とあるため、不正答です。「前倒し」は予定を早めるという意味です。「ことになった」は「決まった」ということを表し、つまり、明後日から出張に行くことが既に決まったという意味になります。選択肢2「出張の手配をお願いします。」は「留守中のことをお願いしたい」とあるため、お願いしたいことは留守中のことであり、出張の手配ではないことがわかります。「手配」は準備という意味で、ここでは、出張のためのホテルや飛行機の予約などを意味します。よって不正答です。選択肢3「業務の引き継ぎをします。」が正答です。「引き継ぎ」は他の人がかわりに自分の仕事を担当することになった際に、仕事や業務の内容を伝えると

いう意味です。会話の中で、上司が急に出張することになり、出張期間中の取引先とのやり取りをお願いしたいと話しているため、これから二人は広いテーブルで引き継ぎを行うことがわかります。選択肢4「業務の内容を打ち合わせします。」の「打ち合わせする」は前をもって相談するという意味ですが、「留守中のことをお願いしたい」とあるため、相談するのではなく伝えるということがわかります。よって、不正答です。よって、正答は選択肢3「業務の引き継ぎをします。」です。

《応用聴解能力》

応用聴解能力問題は会話を聞き、二人が何について問題としているかを把握することが必要な問題です。ここでは、状況から社内イベントの会場についての会話であることを理解し、話の要点を把握する力を問います。外回り営業中の社員同士の会話から、会話をしている場所を判断し、暑気払いの会場をどこにするか把握する問題です。まず、男性社員が「ランチしてから戻ろっか」と提案したのに対し、女性社員が「会社まで一駅ですから早く戻りましょ」と発言しています。つまり、二人は会社から電車で一つ隣の駅の付近にすることがわかり、会社の近くにいることがわかります。その後、女の人が「あそこの喫茶店でいい？」と店を見つけ提案していますが、男の人が「あんなとこまで歩けない」と反対していることから、喫茶店には行かなかったことがわかります。よって、選択肢1は不正答です。さらに、女性が「隣のイタリアンのほうがいいんじゃないですか」と提案したのに対し、男の人は「(ピアガーデンの店は) 昼間はバイキングみたいだよ」と答えていることから、二人が入ったバイキングの店とピアガーデンを営業している店とは同じであると考えられます(この店は会社から一駅のところにあることもわかります)。以上のことから、選択肢3「会社から一駅のところにあるピアガーデンの店。」が正答です。選択肢4の「会社の隣にあるイタリアンの店」は、女性が提案したものの、立ち寄ってはならず、また、暑気払いの会場として言及もされていないため不正答です。よって、正答は選択肢3「会社から一駅のところにあるピア

ガーデンの店。」です。

「PART4 実務処理」は12のコンテンツで構成される。ビジネス場面で生じるスケジュール調整や会計処理、稟議などを行う上で必要な日本語能力を測り解説する。コンテンツの例を図4に示し、続いて解説の具体例を示す。

PART-IV 実務処理



図4 実務処理コンテンツの事例

《実務聴読解能力》

実務聴読解能力問題は資料を理解したうえで、それに関する指示文を聞き、その答えを四つの選択肢から一つ選びます。ここでは、研修会場を選ぶ条件を理解する力を問います。問題文では、「130名が座って参加する春の新人研修」とともに、「スクリーンとWi-Fiを使用する」という条件が示されています。選択肢1「研修センターA」は、収容人数は条件に合致していますが「パイプ椅子」の欄を見ると100となっており、またWi-Fiもないため不正答です。「パイプ椅子」とは、鉄製の折り畳み式の椅子のことです。130名が座って参加する必要があることから、100名分しか席が作れない研修センターAは除外されます。選択肢2「研修セン

ター B」は Wi-Fi がいないため、すぐに候補から外れます。選択肢 3「研修センター C」は 200 名が着席できるため、ふさわしいように思われます。ここでポイントになるのが、探している会場は「春の新人研修」の会場であるということです。つまり、一般的に年度開始月の「4 月」あるいはその周辺に開催されるイベントの会場を探しているということです。研修センター C の備考欄を見ると、「※ 3 月 - 5 月は改装のため使用不可」と書いてあり、春には使えないことがわかります。以上のことから、選択肢 3「研修センター C」も候補から除外されます。選択肢 4「研修センター D」は、条件である「130 名が座って参加する春の新人研修」「スクリーンと Wi-Fi を使用する」に合致するため正答であると判断できます。よって、正答は選択肢 4「研修センター D」です。

《総合聴読解能力》

総合聴読解能力問題は販売戦略についてのプレゼンテーションを聞き、会社の販売状況に関して説明されている内容を理解した上で、グラフを正しく読み取り、報告の内容にふさわしいグラフを選び出す力が問われます。女性が具体的な販売戦略についてプレゼンテーションをしている場面です。説明では会社の販売現状を紹介し、今後の販売戦略について紹介しています。問題文にある「販売状況」は売り上げ、売り上げの伸びや市場のシェアなどを指します。このことから、説明の中で「売り上げ伸び率」「市場シェア」に言及している部分に着目します。女性はまず、「売上の伸びはやや低下している」と説明しているため、売り上げの伸びを表す集合縦棒がポイントです。「やや」は「少し」という意味であるため、集合縦棒の高さの変化が激しい選択肢 1 と選択肢 3 が排除できます。次に、「シェアも横ばいです」の「横ばい」は大きく上がったたり下がったりしないで同じような状態を続けるという意味を表します。選択肢 2 の折れ線は最後の年に大きく下がったため、不正答です。よって、正答は選択肢 4 です。

以上の 40 のコンテンツをアーカイブ化し、利用者に提示した。現状では、

PowerPointのスライドを利用して提示し、利用者がダウンロードして自宅、もしくは、授業中に利用する形をとっているが、将来的には、オンライン上で配信したいと考えている。また、本学留学生の試用を続け、問題の難度判定などを厳密に行った上で、効果測定を行いたいと考えている。その上で、本学留学生が在学中に利用可能な形で公開することを予定している。また、現時点では、聴解を行うコンテンツは筆者の朗読で代用しているが、今後、プロのナレーターによる収録などを行い、実際のビジネス場面に近いコンテンツとなるように調整したいと考えている。また、先述したように、コンテンツのカバーするレベルを広げることも考えている。

6. 結語

以上、本研究では、青山学院大学をはじめとする高等教育機関における高いビジネス日本語コミュニケーション力を有する外国人材の育成と日本企業への就職促進を目的に、(1) ビジネス日本語教育の背景と課題、(2) 課題解決のためのオンデマンドビジネス日本語メディアコンテンツの開発、(3) ビジネス日本語メディアコンテンツのアーカイブを用いた青山スタンダード科目における実践報告を行った。有能な外国人材を日本の企業と社会へ受け入れる上で最大の障壁の一つは、業種や業界ごとに特徴の異なる日本語ビジネスコミュニケーション力である。しかし現状、日本国内で学ぶ留学生や海外の外国人材は、日本企業での就業前に高度な日本語コミュニケーション力を修得する機会がほとんどなく、日本企業が高度な専門性と能力を持つ外国人材を獲得する機会を失うという悪循環に陥っている。そこで本研究では、世界のどの国や地域からもオンラインで高度なビジネス日本語コミュニケーション力を修得できるメディアアーカイブを用いたビジネス日本語教育システムを構築するために、本学で学ぶ外国人留学生を対象としたビジネス日本語メディアアーカイブの開発と実践に取り組み、課題解決に向けた考察を行った。ICTを用いたビジネス日本語オンデマンドコンテンツの開発とアーカイブ化を通して、質の高いビジネス日本語学習コンテンツを提供し、日本の高度人材の受け入れ体勢強化に貢献し

たいと考えている。

参考文献

1. 経済産業省『高度外国人材活躍企業 50 社』, 2018.
2. 総務省『高度外国人材の受入れに関する政策評価書（要旨）』, 2019.
3. DISCO『外国人留學生の就職活動状況に関する調査』, 2022.
4. 内閣府『政策課題分析シリーズ 18 企業の外国人雇用に関する分析—取組と課題について—』, 2019.
5. National Skills Coalition, “The New Landscape of Digital Literacy”, 2020.
6. NHK WEB「岸田首相『留學生 30 万人』見直しさらに増やす計画策定を指示」, 2022.
7. 日本學生支援機構「平成 29 年度私費外国人留學生生活実態調査」, 2019.
8. 日本學生支援機構「2019（令和元）年度外国人留學生進路状況・学位授与状況調査結果」, 2021.